

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Transportasi**

Transportasi atau perangkutan merupakan suatu kegiatan perpindahan orang dan atau barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana tertentu untuk maksud dan tujuan tertentu (Munawar, 2005).

#### **2.2 Moda Transportasi**

Moda Transportasi Merupakan istilah untuk menyatakan alat angkut yang digunakan untuk berpindah tempat dari satu tempat ketempat yang lain (sumber:[https://id.wikibooks.org/wiki/Moda\\_Transportasi/Ragam\\_moda\\_transportasi](https://id.wikibooks.org/wiki/Moda_Transportasi/Ragam_moda_transportasi)).

#### **2.3 Becak Kayuh**

Skema perjalanan hidup Becak Kayuh tidak luput dari kelahiran dari moda transportasi dan mobilitas urban. Asal-usul becak dari jepang, munculnya kendaraan yang ditarik dengan tenaga manusia itu, untuk pertama kalinya hanya kebutuhan saja. Pada tahun 1869, seorang pria Amerika Serikat yang menjabat sebagai Pembantu di Kedutaan Besar Amerika Serikat di Jepang, berjalan-jalan menikmati pemandangan Kota Yokohama, Rancangan tersebut ia kirimkan kepada sahabatnya, Frank Pollay, Pollay membuatnya sesuai rangan Goble lalu membawanya ke seorang pandai besi bernama Obadiah Wheeler dan jadilah

Becak. (sumber: [https://id.wikibooks.org/wiki/Profil\\_Becak\\_di\\_Indonesia/Asal-muasal\\_becak](https://id.wikibooks.org/wiki/Profil_Becak_di_Indonesia/Asal-muasal_becak))

Menurut Sartono Kartodirdjo (1981) yang mengatakan bahwa "Becak di Yogyakarta mulai muncul sebelum Perang Dunia II. Selama beberapa tahun setelah ditemukan, becak dapat diterima dengan baik sebagai alat transportasi, yaitu sebagai alat transportasi antar keresidenan dan tempat kerja di kota yang berskala medium. Becak merupakan alat transportasi yang lebih baik dari yang ada sebelumnya untuk memecahkan masalah transportasi dengan jarak yang cukup jauh untuk ditempuh dengan berjalan kaki. Becak merupakan kontribusi yang substansial dalam memecahkan masalah transportasi dalam kota di kota yang tidak terlalu besar".

Jika becak diburu, dimusnahkan dan dilarang beroperasi di Jakarta, Yogyakarta justru membiarkan saja dirinya disebut sebagai "kota becak". Seolah tanpa memperdulikan gelombang pemusnahan dan pelarangan becak di kota-kota besar lainnya, Yogyakarta justru dihidupi dan menghidupi becak-becaknya. Hal ini ditegaskan kembali oleh pernyataan Wali kota Yogyakarta dan wakilnya di tahun 2004 lalu, bahwa "Becak harus tetap dipertahankan sampai umur. Becak hampir punah dan mulai ditinggalkan oleh masyarakat, namun keberadaannya telah lama mengiringi sejarah Indonesia sebagai salah satu transportasi yang mempunyai nilai tersendiri serta masih diminati sebagian orang. Misalnya, keberadaan becak di Yogyakarta. Selain andong, becak telah dikenal sebagai transportasi khasnya, oleh karena itu dalam mempertahankan budayanya becak andong bukan lagi memegang peran sebagai transportasi yang berfungsi

mengantarkan orang ke suatu tujuan tertentu, namun kehadiran becak atas dasar mempertahankan citra Yogyakarta (Darmaningtyas, 2014).

#### **2.4 Evolusi Becak Kayuh Menjadi Becak Motor**

Perkembangan zaman di bidang teknologi membawa pengaruh bagi kehidupan manusia dalam berbagai aspek. Tidak ketinggalan juga di bidang transportasi. Perkembangan jaman mendorong becak dimodifikasi dengan bertenaga mesin atau dikenal sebagai Becak Bermotor. Becak Bermotor yaitu becak yang mesin penggerak berupa mesin dari motor yang bagian mesin ke arah belakang sampai roda belakang tetap seperti semestinya tetapi satu roda depan dihilangkan kemudian diganti dengan kabin penumpang dan rumah rumah. Becak bermotor telah banyak ditemui di beberapa kabupaten di Indonesia antara lain kabupaten-kabupaten di Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera Utara dan di banyak daerah di Indonesia. Manfaat Becak Bermotor selain lebih cepat menjangkau tujuan dari pada becak, Becak Bermotor bisa menjadi pilihan untuk menjangkau tujuan yang tidak bisa dijangkau oleh Angkot. (Desmawanto, 2013)

Keberadaan becak tidak bermotor (sebut saja becak tradisional) ini makin tergusur oleh keberadaan Bentor. Sejak lima tahun lalu Bentor muncul di Yogyakarta dan karena didiamkan oleh regulator maupun penegak hukum, maka jumlahnya semakin banyak. Mungkin sekarang telah mencapai 1.000 unit. Bila hal tersebut tidak segera disikapi oleh regulator dan penegak hukum, sangat mungkin pada suatu ketika nanti becak tradisional hilang, digantikan oleh Bentor. Hilangnya becak tradisional dan digantikan oleh Bentor akan mengancam industri

pariwisata di Yogyakarta karena kehilangan salah satu daya tariknya (keliling kota naik becak) Namun, akibat kemajuan pola pikir manusia kendaraan tradisional ini mulai mengalami inovasi ke arah yang lebih modern, efisien dan praktis. Dengan perkembangan teknologi, jarak dan waktu tidak lagi menjadi persoalan. Seolah waktu dan jarak ‘terlipat’ oleh perkembangan teknologi. Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat selalu berkembang mengikuti laju perubahan zaman. Teknologi adalah salah satu tingkat evolusi sosiokultural masyarakat menuju perubahan yang terarah. (Darmaningtyas, 2014)

## **2.5 Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah kata bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kenyataan merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. (Supranto, 1997). Kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. (Chandra dan Tjiptono, 2011). Menurut Tjiptono (2008) terdapat lima aspek penentu kualitas pelayanan jasa, diantaranya:

1. *Realiability* (keandalan) adalah kemampuan melaksanakan pelayanan jasa yang dijanjikan segera, terpercaya, akurat. Kinerja harus sesuai dengan

harapan konsumen baik dari segi ketepatan waktu, pelayanan yang seimbang untuk semua penumpang, serta rasa simpatik yang tinggi.

2. *Responsiveness* (daya tanggap) digunakan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan sehingga menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada penyedia jasa.
4. *Emphaty* adalah rasa peduli seperti mudah melakukan hubungan dan komunikasi yang baik, perhatian khusus, dan memahami kepentingan pelanggan. Perusahaan harus memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta eaktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

*Tangible* (kasat mata) adalah penampilan fasilitas fisik, dan perlengkapan antara lain meliputi kondisi dari kendaraan bus. Kondisi fisik angkutan umum yang baik antara lain meliputi cat bus, tempat duduk yang nyaman, bagasi serta kondisi mesin yang baik, dan fasilitas yang ada. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana dapat diandalkan sebagai buktinyata dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

## **2.6 Kepuasan Pelanggan**

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk, produk bisa berarti barang atau jasa. Jadi, suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya (Supranto, 1997).

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Chandra (2005) dalam (Putra, 2013) adalah respon pelanggan mengenai penilaian atau evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan atau didapatkan atas kinerja yang dilakukan setelah pemakaian. Menurut Kotler dan Armstrong (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan para pelanggan. Apabila kinerja penyedia jasa rendah, maka otomatis pelanggan tidak puas. Sebaliknya, bila kinerjanya meningkat melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas dan senang karena sudah sesuai dengan harapannya.

